

DELIBERA n°_89_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/276049/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/09/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 07/05/2020 acquisita con protocollo n. 0198269 del 07/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Xxxx xxxx, (di seguito Istante) in relazione al servizio di telefonia fissa xxxx xxxx, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta in sintesi quanto segue. Ha stipulato un contratto " TUTTO VOCE", attivando una nuova linea telefonica residenziale con numero xxxx xxxx ed attiva dal 14.04.2017, per sua utenza in via Xxxx xxxx n. 184 in Leonforte (En), e con abbonamento attivo dal 01/05/2017; successivamente concludeva il contratto di tipologia " TIM SMART", il quale necessita della consegna materiale del modem da connettere alla rete telefonica, usualmente tramite cavo Rj11, da cui poi poter sdoppiare dallo stesso modem il servizio fonia ed il servizio adsl: tale evento è noto come da fattura RV03236387 di Giugno 2017 in cui si confermava che tutte le fatture erano state pagate e che il nuovo abbonamento era stato regolarmente attivato sulla linea xxxx xxxx; con successiva fattura RV04045616 è stato addebitato tanto i canoni TIM SMART oltre due rate di addebito SMART e per un modem che non è stato mai consegnato presso l'indirizzo dell'utenza in questione. Si è attivato telefonicamente e più volte per contestare ogni fattura nonché la mancata consegna del modem, in data 16/09/2017 con nota di protocollo C1819335 si confermava la lavorazione di uno dei tanti reclami telefonici; in data 19/09/2017 con nota di protocollo FR_170919_0000602086 è stato sollecitato il pagamento della fattura RV03043848e della fattura RV03236387 entrambi non dovute per i reclami effettuati a mezzo telefono; perveniva successivamente nota di protocollo C18292572 con la quale si confermava la " fondatezza di cui ai reclami e per la mancata consegna del prodotto smart modem wi-fi " e per assurdo il pagamento del conto 04/2017 e 05/2017 anch'esse contestate per la mancata consegna del modem che avrebbe dovuto permettere l'utilizzo del servizio fonia e del servizio adsl; con missiva del 06/11/2019 tramite avvocato si inviava diffida ad adempiere e relativa messa in mora a mezzo pec, contestando ogni fattura, richiedendo il risarcimento danni patiti e patienti, oltre l'applicazione di ogni indennizzo automatico e non spettante secondo quanto previsto da delibera 73/11/cons All. A ; con nuova nota di protocollo C18623464 si confermava nuovamente la mancata consegna del modem con cui poter procedere ad un corretto utilizzo del servizio fonia e adsl ma per assurdo anche

il pagamento dell'importo di Euro 286,79, iva inclusa, per fatture non menzionate, contestate e per un servizio mai ricevuto proprio a causa del mancato ricevimento del modem; in data 14/11/2017 veniva emessa fattura RV05245897 con cui nuovamente si addebitava tanto il canone TIM SMART oltre due ulteriori rate di addebito SMART e per un modem che non è stato mai consegnato nonché indennità per ritardato pagamento su fatture già contestate; in data 22/11/2017 la nota di protocollo C18623464 oltre a confermare la mancata consegna del modem invitava al pagamento di Euro 286,79, facendo altresì riferimento ad altra linea residenziale del signor Xxxx xxxx, con numero xxxx xxxx e le di cui fatture invece regolarmente pagate e per un servizio regolarmente posto in essere da Telecom Italia, In data 13/12/2017 tramite avvocato si è richiesto l'invio immediato del modem, contestandosi quindi ogni fattura precedente, diffidando oltretutto al pagamento degli indennizzi automatici di cui alla delibera 73/11/cons All.A oltre al risarcimento di ogni ulteriore danno da liquidarsi in via equitativa per i disagi provocati da TIM SPA; che in data 09/01/2018 veniva emessa fattura RV00252392 con cui nuovamente addebitano tanto il canone TIM SMART oltre due ulteriori rate di addebito SMART e per un modem mai consegnato presso l'indirizzo dell'utenza in questione in via Xxxx xxxx n.184, nonché indennità per ritardato pagamento su fatture già contestate; in data 31/01/2018, TIM SPA rispondeva alla missiva 22/11/2017 con la nota di protocollo C19257907 oltre i trenta giorni previsti dalla carta dei servizi e per cui dovrebbe di per sé corrispondere quanto meno l'indennizzo. Non si è ottenuta però alcuna risposta. In data 06/03/2018 veniva emessa fattura RV00935586 con cui nuovamente veniva addebitato tanto il canone TIM SMART oltre due ulteriori rate di addebito SMART e per un modem che non è mai stato consegnato nonché indennità per ritardato pagamento. TIM SPA, inviava sollecito di pagamento con protocollo FR_180320_0000620801 per fatture prive di ogni fondamento, contestate in toto, stante la mancata consegna del modem che avrebbe giustificato le pretese a fondamento delle stesse ed ogni relativo servizio; che in data 06/03/2018 veniva emessa fattura RV01218584. L'istante, ha inoltre, per mezzo del proprio legale, presentato repliche alle memorie avversarie. In ragione di quanto dichiarato l'istante chiede: 1) l'indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo dal 13 Luglio 2017 fino al 09/10/2018 per un totale di 453 giorni, l'importo totale di Euro 3.397,50; 2) l'annullamento di tutte le fatture emesse sino a data odierna e per il futuro; 3) il risarcimento di danni patiti quanto per responsabilità contrattuale, extracontrattuale e per l'assenza di ogni connessione con il mondo esterno causa vostra. 4) 300,00 per mancata risposta ai reclami;

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia si rileva che sull'utenza in contestazione risulta attivata in data 23.05.2017 con il profilo tariffario Tim Smart, il quale prevedeva il prodotto "smart modem al costo di € 3,90/mese per 48 mesi. Negli archivi Telecom sono presenti varie segnalazioni inoltrate dall'utente circa la mancata consegna del modem, alle quali la società convenuta ha dato sempre tempestivo riscontro provvedendo ad inoltrare successivi invii del prodotto nonostante lo

stesso risultasse consegnato sia in data 23.05.2017 che in data 19.06.2017 come da schermate allegate. Negli archivi Telecom il prodotto risulta regolarmente consegnato come risulta regolarmente attivata l'utenza telefonica. Si precisa che l'istante lamenta la mancata attivazione del servizio ma non ha mai presentato procedimenti d'urgenza per richiederne l'attivazione immediata, si è limitato ad inoltre semplici reclami di mancata consegna modem, il che rende alquanto inverosimile le doglianze sollevate. Si rileva che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Da verifiche effettuate nel sistema guasti "Opera risultano gestite tre lavorazioni di guasto definite nei tempi previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento. L'art. 15 delle C.G.A. stabilisce che: "Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. L'utenza risulta cessata per disdetta in data 08.10.2018. In paci è presente una morosità pari ad euro 1.456,99. Si precisa che le fatture emesse sono dovute in quanto il servizio voce era funzionante nonostante l'eventuale non consegna del modem, per cui ha usufruito di un servizio senza corrispondere quanto dovuto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare è d'obbligo dichiarare l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danno di cui al punto 3), in quanto sia la valutazione, che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5, del citato articolo del Regolamento. Passando al merito della controversia, l'Istante contesta, in relazione all'utenza xxxx xxxx, l'impossibilità di fruizione dei servizi fonia e ADSL causa la mancata consegna del modem collegato all'Offerta "Tim Smart" di cui ha chiesto l'attivazione a giugno 2017 e a conferma di tale asserito disservizio deposita in atti varie segnalazioni circa la mancata consegna del

modem, inoltrate all'Operatore, delle quali lo stesso, nei propri scritti, ne dà conferma di ricezione. Riguardo al modem, l'operatore, sebbene asserisca di averlo consegnato addirittura per ben due volte, di fatto non ne dimostra in questa sede, attraverso deposito di idonea documentazione, l'effettiva corretta consegna presso l'abitazione dell'istante, non potendosi, ai fini probatori, reputare sufficiente il deposito della stampa di una "schermata" del proprio sistema gestionale relativa ad annotazioni dallo stesso effettuate. Posto quanto sopra si ritiene che l'operatore sia tenuto a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 3375,00, ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, quantificato moltiplicando 7,50 per 450 giorni calcolati dalla data dell'attivazione 23/05/2017, così come riportato nella fattura RV03236387/2017, fino alla data di richiesta di recesso 5/10/2018, dedotti i 50 giorni previsti quale tempo massimo di attivazione per la tipologia del servizio in argomento come da Condizioni Generali di Contratto TIM. È inoltre accolta la richiesta di cui al punto 2), l'operatore è tenuto, pertanto, a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati in relazione all'offerta "Tim Smart", in quanto non goduta, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione con ritiro, a propria cura e spese, della eventuale pratica affidata a società di recupero crediti. Non è accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui al punto 4), nella considerazione che non risulta depositata agli atti alcuna ricevuta di accettazione e di consegna tramite PEC degli stessi.

DELIBERA

Art. 1 di accogliere parzialmente l'istanza del sig. Xxxx xxxx nei confronti della società TIM SpA.

Art. 2 La società TIM SpA è tenuta a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 3375,00 (tremilatrecentosettantacinque/00), ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, per mancata attivazione dell'offerta "Tim Smart" a causa della mancata consegna del modem.

Art. 3 La società TIM SpA è tenuta, inoltre, a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati in relazione all'offerta "Tim Smart", in quanto non goduta, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione con ritiro, a propria cura e spese, della eventuale pratica affidata a società di recupero crediti.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 08/09/2021

IL PRESIDENTE

